Régie du logement

Rapport annuel 1999-2000

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Régie du logement.

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1500-D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Dépôt légal — 2000
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-19354-0
ISSN : 0700-3749

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction même partielles, sont interdites
sans l'autorisation des Publications du Québec.

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année budgétaire 1999-2000.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre d'État aux Affaires municipales
et à la Métropole,

Louise Harel

Québec, juin 2000

Madame Louise Harel
Ministre d'État aux Affaires municipales
et à la Métropole
20, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année budgétaire 1999-2000.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 25 de la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., c. R-8.1).

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La présidente,

France Desjardins

Montréal, juin 2000

Table des matières

Message de la présidente 9

Présentation de la Régie 11

1. Le profil 11
2. La compétence 11
3. Les règles d'application 11
4. La composition et l'organisation 12
5. La répartition du personnel 13
6. Les ressources financières 14

Organigramme de la Régie du logement 15

Principaux résultats des activités 16

1. L'information 16
   - Les activités de communication 17
2. L'adjudication 17
   - Le volume d'entrée des causes 17
   - Les audiences 19
   - Les délais 20
   - La fixation de loyer 21

La qualité : un objectif constant 23

1. La cohérence des décisions 23
2. Le traitement des plaintes 24
3. Le programme d'amélioration permanent des services à la clientèle 25
4. L'éthique et la déontologie 25

Orientations stratégiques 27

Rapports 29

Rapport sur l'évaluation du niveau de protection des renseignements personnels 29

Rapport sur la politique linguistique de la Régie du logement 29

Annexes 31

Annexe 1
Liste des règlements d'application 31

Annexe 2
Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux, 1999-2000 33

Annexe 3
Adresses des bureaux de la Régie et liste des autres localités où elle siège 35

Annexe 4
Liste des publications destinées aux citoyens 37

Annexe 5
État financier de l'exercice terminé le 31 mars 2000 39

Liste des figures et des tableaux

Tableau 1
Répartition du personnel régulier au 31 mars et effectifs occasionnels, de 1997-1998 à 1999-2000 14

Tableau 2
Nombre de réponses aux appels reçus par les services de renseignements téléphoniques et les bureaux, de 1997-1998 à 1999-2000 16

Tableau 3
Nombre de visiteurs dans les bureaux, par région, de 1997-1998 à 1999-2000 16

Tableau 4
Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes pour une entrevue, par région, de 1997-1998 à 1999-2000 17

Tableau 5
Nombre de causes introduites ou relancées, selon le statut du demandeur et le recours exercé, de 1997-1998 à 1999-2000 18

Tableau 6
Nombre de causes introduites ou relancées, par région, de 1997-1998 à 1999-2000 19

Tableau 7
Nombre de causes entendues, par catégorie, de 1997-1998 à 1999-2000 19

Tableau 8
Nombre de causes en attente d'audience en fin d'année, par catégorie, de 1997-1998 à 1999-2000 19

Tableau 9
Délai de traitement des causes civiles, en jours, par région, de 1997-1998 à 1999-2000 20

Figure 1
Distribution du délai de traitement des causes civiles, en jours, 1999-2000 20

Tableau 10
Pourcentages applicables aux postes d'ajustement du loyer, de 1997-1998 à 2000-2001 21

Tableau 11
Importance relative des postes d'ajustement, selon le type de chauffage, moyenne des années 1998-1999 et 1999-2000 22

Tableau 12
Principaux résultats des calculs de fixation, de 1997-1998 à 1999-2000 22

Tableau 13
Plaintes reçues et traitées, selon l'objet, de 1997-1998 à 1999-2000 24

100-06425/

Message de la présidente

En octobre 2000, la Régie du logement aura 20 ans. Tout au cours de l'année 1999-2000, des énergies considérables ont été consacrées à consulter, à analyser, à dresser des bilans et à expérimenter en vue de préparer l'organisme à sa modernisation.

Pour réussir le nécessaire virage découlant de nos orientations et la mise en œuvre des stratégies et plans d'action qui les soutiennent, nous avons fait appel à l'expertise du personnel et des régisseurs de la Régie. En effet, de multiples groupes de travail ont été constitués et mandatés pour proposer des améliorations à la législation, à la réglementation et aux façons de faire, afin de mieux les adapter aux besoins de la société et de mieux répondre aux attentes des citoyens. Plusieurs personnes ont été mises à contribution, et ce, sans jamais cesser de déployer les efforts nécessaires au maintien des services au quotidien.

En effet, la mise en place de diverses mesures a permis de limiter l'impact défavorable sur les délais qu'aurait pu exercer l'accroissement de 3 % du nombre de causes introduites. Ce train de mesures aura contribué à nous rapprocher de nos objectifs en matière de célérité et d'assurer la mise au rôle des causes dans un délai moyen de 36 jours pour les demandes de recouvrement-résiliation et de 103 jours pour les autres causes civiles. Le gouvernement a par ailleurs procédé, au début de l'année 2000, à la nomination de trois nouveaux régisseurs à Montréal, ce qui, dans les prochains mois, devrait générer des effets positifs sur la performance de la Régie.

Sur le plan de la gestion, la poursuite des efforts de rationalisation des dépenses de fonctionnement a favorisé l'utilisation optimale des ressources au service des citoyens. C'est dans le même esprit que, pour maintenir au plus haut niveau les compétences et habiletés du personnel, près de 2,5 % de la masse salariale a été alloué à la formation et au perfectionnement.

Nous croyons que les employés doivent pouvoir compter sur des outils modernes et performants pour accomplir la mission qui leur est confiée. C'est dans cette perspective que l'installation d'équipements technologiques plus fonctionnels dans l'ensemble de nos bureaux s'est poursuivie cette année. Il reste encore à faire dans ce domaine et divers projets visant à adapter nos systèmes et services pour tirer avantage des nouvelles technologies sont sous analyse.

C'est d'ailleurs avec confiance que la Régie s'engage dans la modernisation de ses actifs informationnels. En effet, consciente de ses responsabilités et soucieuse de la protection des renseignements personnels, la Régie s'est empressée de faire siennes les orientations gouvernementales en matière de protection de la vie privée des citoyens, entre autres en adoptant deux politiques visant, d'une part, la sécurité informatique et, d'autre part, l'utilisation des réseaux, d'Internet et du courrier électronique.

Enfin, pour donner le ton du changement, vous constaterez, en parcourant le présent rapport, que nous procédons cette année à une refonte de sa présentation, dans une optique d'alignement à la réforme du cadre de gestion gouvernementale.

Devant l'ampleur des étapes franchies en regard de la révision de la mission et du fonctionnement de la Régie du logement, on ne peut que souligner la détermination dont les régisseurs, les gestionnaires et le personnel ont su faire preuve. Nombreux sont ceux et celles qui, appelés à participer à des groupes de travail, n'ont pas ménagé leurs efforts afin de réaliser leur mandat dans l'échéancier fixé. Au quotidien, l'ensemble des ressources s'est montré disponible et a fait preuve d'ouverture dans la réalisation des activités. La qualité des résultats et la confiance qu'ils nous inspirent sont le fruit du travail de toute une équipe. Aussi, au nom du Comité de direction, je tiens à remercier chaque membre de l'équipe pour son apport respectif.

J'adresse également mes remerciements à tous les régisseurs, employés et partenaires qui ont contribué depuis les vingt dernières années à l'accomplissement de la mission de l'organisme.

Pour la prochaine année, la Régie du logement entend bien mener à terme son projet au bénéfice des propriétaires et des locataires du Québec.

France Desjardins

Présentation de la Régie

1. Le profil

Instituée en 1980 par l'entrée en vigueur de la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., c. R-8.1), la Régie est un tribunal spécialisé exerçant compétence en matière de bail résidentiel.

Son rôle consiste à informer les citoyens sur leurs droits et obligations, à promouvoir l'entente entre les parties à un bail et, à défaut de règlement à l'amiable, à trancher les litiges. La Régie est également chargée, en vertu de sa loi constitutive, de veiller, dans certaines circonstances, à la conservation du nombre de logements et, dans ces cas, d'assurer la protection des droits des locataires.

2. La compétence

Selon la *Loi sur la Régie du logement*, la Régie a compétence pour décider en première instance, à l'exclusion de tout tribunal :

- de toute demande relative au bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur est inférieur à 30 000 $;
- de toute demande, quel que soit le montant, relative à la reconduction d'un bail, à la fixation de loyer, à la reprise, à la subdivision, au changement d'affectation ou à l'agrandissement substantiel d'un logement ou au bail d'un logement à loyer modique.

La Régie est compétente pour décider de toute demande relative à la démolition d'un logement situé dans une municipalité où aucun règlement n'est adopté à cet effet, à l'aliénation d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier ainsi qu'à la conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise. Ces domaines d'intervention visent plus particulièrement la conservation des logements et la protection des locataires.

La compétence de la Régie s'étend aussi :

- au bail d'une maison mobile placée sur un châssis ou à celui du terrain destiné à son installation;
- au bail d'une chambre[1];
- aux services, accessoires et dépendances prévus dans un bail pour lequel elle a compétence.

Toutefois, la compétence de la Régie ne s'étend pas au bail d'un logement loué aux fins de villégiature ou dont plus du tiers de la surface totale est utilisé à des fins non résidentielles.

En plus de sa compétence de première instance, la Régie peut réviser ses décisions portant sur une demande dont le seul objet est la fixation du loyer. Les autres décisions rendues par la Régie sont appelables sur permission à la Cour du Québec, à l'exception de celles portant seulement sur :

- une demande de recouvrement d'une créance n'excédant pas 3 000 $;
- une requête pour obtenir l'autorisation de déposer le loyer;
- une demande relative à la conservation de logements.

3. Les règles d'application

En vertu des articles 8 et 108 de la *Loi sur la Régie du logement*, le gouvernement a promulgué des règlements dont la liste apparaît à l'annexe 1.

En regard de l'exercice de sa compétence, même si la Régie entend principalement des causes de droit civil, la procédure n'y est pas dictée par le Code de procédure civile. Aux fins d'accessibilité et de simplicité, des règles précises sont prévues par la loi et par un règlement adopté par les régisseurs. Le cadre de procédure mis en place se limite à une soixantaine de dispositions, rédigées dans des termes simples, pour tenir compte du fait que la plupart des parties font valoir elles-mêmes leurs droits devant la Régie.

Il n'en va pas de même, toutefois, pour les règles de preuve que la Régie du logement doit respecter. Par l'article 75 de sa loi constitutive, la Régie est soumise aux règles de preuve prévues au Code civil et dans le Code de procédure civile. Ces règles de preuve sont exigeantes pour les parties qui se présentent devant le tribunal, puisqu'elles sont les mêmes que devant tout tribunal civil. C'est pourquoi la loi attribue aux régisseurs le rôle d'assister les parties.

Cheminement d'une cause à la Régie

La demande ou la requête est déposée à l'un des bureaux de la Régie du logement. Le demandeur doit alors acquitter les frais prévus au *Tarif des frais exigibles à la Régie du logement*. En vertu de ce règlement, et depuis l'indexation annuelle de novembre 1999, les frais sont les suivants :

1. Toutefois, la Régie n'a pas compétence sur le bail d'une chambre située dans un établissement hôtelier ou dans un établissement de santé et de services sociaux, ni dans le cas où le propriétaire loue une ou deux chambres de sa résidence principale, sans sortie distincte donnant sur l'extérieur ni installations sanitaires indépendantes de celles utilisées par le propriétaire.

- pour toute demande, à l'exception de celles énumérées ci-après, qui sont sujettes à une tarification particulière, le tarif est de 53 $;
- pour une demande de fixation du loyer, de révision d'une décision en fixation ou de diminution de loyer, le tarif est établi en fonction du loyer :
  - 31 $, lorsque le loyer est de 350 $ ou moins;
  - 41 $, lorsque le loyer excède 350 $ sans dépasser 600 $;
  - 53 $, lorsque le loyer excède 600 $;
- pour une demande d'autorisation de convertir en copropriété divise, le tarif est de 131 $ par logement;
- pour la remise au rôle d'une cause rayée ou pour une requête en réouverture d'audience, le tarif est de 25 $.

Après perception des frais, la demande est transmise au maître des rôles pour que soit fixée une date d'audition. À des fins administratives, les demandes sont regroupées en quatre catégories selon les modalités de traitement qu'elles requièrent.

Ainsi, comme les demandes de recouvrement-résiliation font rarement l'objet de longs débats à l'audience, la Régie peut en entendre jusqu'à 35 sur un rôle d'une demi-journée entièrement dévolu à l'audition de telles demandes.

Les autres demandes en matière civile introduites à la Régie sont traitées selon l'urgence de leur objet et le préjudice allégué par le demandeur. Ces demandes, pour lesquelles l'audition est d'une durée variable et moins prévisible, sont mises sur des rôles comptant de 1 à 10 causes.

Quant aux demandes de fixation de loyer, elles sont regroupées par immeuble et habituellement entendues par des greffiers spéciaux. Les demandes de révision d'une décision en fixation ainsi que celles relatives à la conservation des logements sont entendues par un banc constitué de deux régisseurs.

4. La composition et l'organisation

La Régie du logement relève de la ministre d'État aux Affaires municipales et à la Métropole. La Régie est composée de régisseurs nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, choisis à même une liste établie conformément au *Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs.*

Les membres de la direction (présidence et vice-présidence) sont choisis parmi les régisseurs. La présidente est responsable de l'administration et de la gestion de la Régie. Par délégation, le vice-président coordonne, répartit et surveille le travail des régisseurs qui entendent les causes et rendent les décisions.

Au 31 mars 2000, outre la présidente et le vice-président, 31 régisseurs étaient en fonction, le gouvernement ayant déjà pourvu au remplacement d'un régisseur n'ayant pas sollicité le renouvellement de son mandat arrivant à terme le 25 avril 2000.

Outre les régisseurs, des membres du personnel désignés comme greffiers spéciaux peuvent entendre les demandes de fixation de loyer et les demandes non contestées en recouvrement de loyer ou en résiliation pour retard de plus de trois semaines dans le paiement du loyer. On trouvera la liste des régisseurs et des greffiers spéciaux à l'annexe 2.

Le **Comité de gestion**, composé de la présidente, du vice-président et des directeurs des unités administratives, assure l'élaboration et la mise en œuvre des politiques internes et veille à la réalisation de l'ensemble des activités de la Régie.

L'**Assemblée des régisseurs**, composée de la présidente, du vice-président et des régisseurs, est l'instance qui, en vertu de la loi, adopte les règles de procédure de la Régie. Il lui appartient également de déterminer par règlement la forme ou la teneur de certains avis, des demandes ou des formulaires nécessaires à l'application de la loi et d'en rendre l'utilisation obligatoire, sur approbation de la ministre responsable.

L'Assemblée des régisseurs constitue par ailleurs un forum d'échanges sur des questions de droit et certains sujets touchant, par exemple, les services aux citoyens. En plus des sessions plénières, des tables régionales et une table centrale d'échanges juridiques permettent aussi d'approfondir le droit. Ces échanges assurent aux régisseurs et aux juristes une mise à jour constante de leurs connaissances juridiques et un développement continu des compétences, tout en favorisant la cohérence judiciaire dans le respect du cadre qu'imposent les garanties d'indépendance et d'impartialité. Les régisseurs travaillent également en comités pour réaliser divers mandats. Les comités conseil sur la gestion des audiences, sur la qualité et la cohérence des décisions et la conciliation, sur la formation et le perfectionnement des adjudicateurs et sur l'évaluation et la déontologie ont été particulièrement actifs en 1999-2000.

La **Direction des services à la clientèle** gère un réseau de 9 bureaux régionaux et de 16 bureaux locaux au service des locataires et des propriétaires d'immeubles locatifs partout au Québec. Les employés de cette unité administrative donnent des renseignements au comptoir et au téléphone, assistent les citoyens dans la rédaction des demandes et fournissent

le soutien administratif nécessaire aux activités judiciaires, notamment en ce qui concerne la mise au rôle des causes, le traitement des décisions et la gestion des dossiers. On trouvera à l'annexe 3 les adresses des bureaux de la Régie et la liste des autres localités où elle siège.

La **Direction des services juridiques** fournit l'expertise juridique et conseille la direction, les régisseurs et les unités administratives sur tout sujet touchant la préparation et l'application des lois, règlements, directives, ententes et contrats qui concernent les activités de la Régie. Elle représente la Régie à titre de procureur. Elle assure aussi la publication d'un recueil de décisions et la production d'outils de référence et de matériel de formation juridique. Elle voit à la formation juridique des préposés aux renseignements et leur offre le soutien nécessaire à l'exécution de leurs tâches. Elle collabore, avec la Direction des services administratifs, aux travaux nécessaires à la production de la documentation destinée aux citoyens.

La **Direction des services administratifs** est composée de cinq unités spécialisées dont la fonction commune est d'apporter assistance et soutien à tous les gestionnaires et employés dans la réalisation de leurs activités.

- Le *Service des systèmes* assure l'exploitation, l'entretien et le développement du système informatisé de traitement des demandes, des systèmes bureautiques et du réseau de télécommunications informatiques. Il assure aux usagers la formation et le soutien requis dans l'utilisation des systèmes et méthodes de gestion.
- Le *Service des ressources matérielles* planifie et réalise l'aménagement des locaux, l'approvisionnement en fournitures et matériel de bureau, en mobilier, en équipement, en formulaires et publications ainsi qu'en services de télécommunications, postes et messagerie. Il assume également la coordination de la gestion documentaire de la Régie.
- Le *Service des ressources financières* conçoit et gère les mécanismes de perception des revenus, assure la gestion courante du budget en surveillant les engagements et les dépenses; il conseille les gestionnaires sur les règles qui encadrent la gestion des fonds publics.
- Le *Service de planification et recherche* dirige les activités liées au développement et au maintien des systèmes d'information de gestion, à l'application de la méthode de fixation des loyers et à la production de statistiques et d'études visant l'évaluation de programmes et le soutien à la gestion.
- Le *Service des ressources humaines* assure la dotation, le classement, la formation, la rémunération et le suivi de l'évaluation du personnel et administre divers programmes, notamment de santé et sécurité au travail, d'égalité en emploi et d'aide aux employés.

5. La répartition du personnel

Au 31 mars 2000, la Régie comptait 207 membres et employés réguliers, dont 160 à temps plein et 47 à temps partiel ou à temps réduit en application du régime d'aménagement du temps de travail.

En considérant l'effectif régisseur et le personnel rattaché à la Direction des services à la clientèle, 83 % du personnel régulier de l'organisme est mobilisé par les missions d'adjudication et d'information.

Les employés du siège social, représentant 17 % de l'effectif, assurent les services-conseils et la coordination des activités. On trouvera au tableau 1 la répartition des employés réguliers par catégorie d'emplois au 31 mars de chacune des trois dernières années.

La Régie a eu recours pendant le dernier exercice à des employés occasionnels représentant un effectif de 18,8 en équivalent temps complet. La Régie a bénéficié de l'apport additionnel de 2,0 E.T.C. en vertu des programmes de stage et d'embauche d'étudiants pour la période estivale.

Le recours aux employés occasionnels permet de répondre aux exigences accrues de service à la clientèle en période de pointe (de janvier à avril) alors que la majorité des propriétaires et des locataires doivent prendre leurs dispositions en vue de la reconduction du bail.

Tableau 1
Répartition du personnel régulier au 31 mars et effectifs occasionnels, de 1997-1998 à 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Direction (présidence et vice-présidence)	3	3	2
Régisseurs	31	28	31*
Cadres supérieurs ou intermédiaires	4	4	4
Avocats et notaires	8	8	8
Professionnels	7	6	6
Techniciens	11	13	12
Préposés aux renseignements	95	94	92
Personnel de bureau	51	53	52
Total des effectifs réguliers en poste au 31 mars	**210**	**209**	**207**
Effectifs occasionnels utilisés en cours d'exercice (en E.T.C.)	14,2	15,6	18,8

* Comprenant un régisseur n'ayant pas sollicité le renouvellement de son mandat arrivant à terme le 25 avril 2000.

6. Les ressources financières

Les revenus et dépenses de la Régie pour les exercices terminés au 31 mars 1999 et au 31 mars 2000 sont présentés à l'annexe 5.

En 1999-2000, la Régie du logement a disposé d'un budget de dépenses de 13 211 000 $, analogue à celui de l'exercice financier précédent. Les dépenses consacrées à la rémunération du personnel demeurent les plus importantes, puisque les 9 689 000 $ affectés à ce poste représentent 73 % du total des dépenses.

L'autre poste de dépenses important, celui des loyers, a diminué de 233 000 $, résultat du plan de rationalisation engagé depuis plusieurs années de concert avec la Société immobilière du Québec.

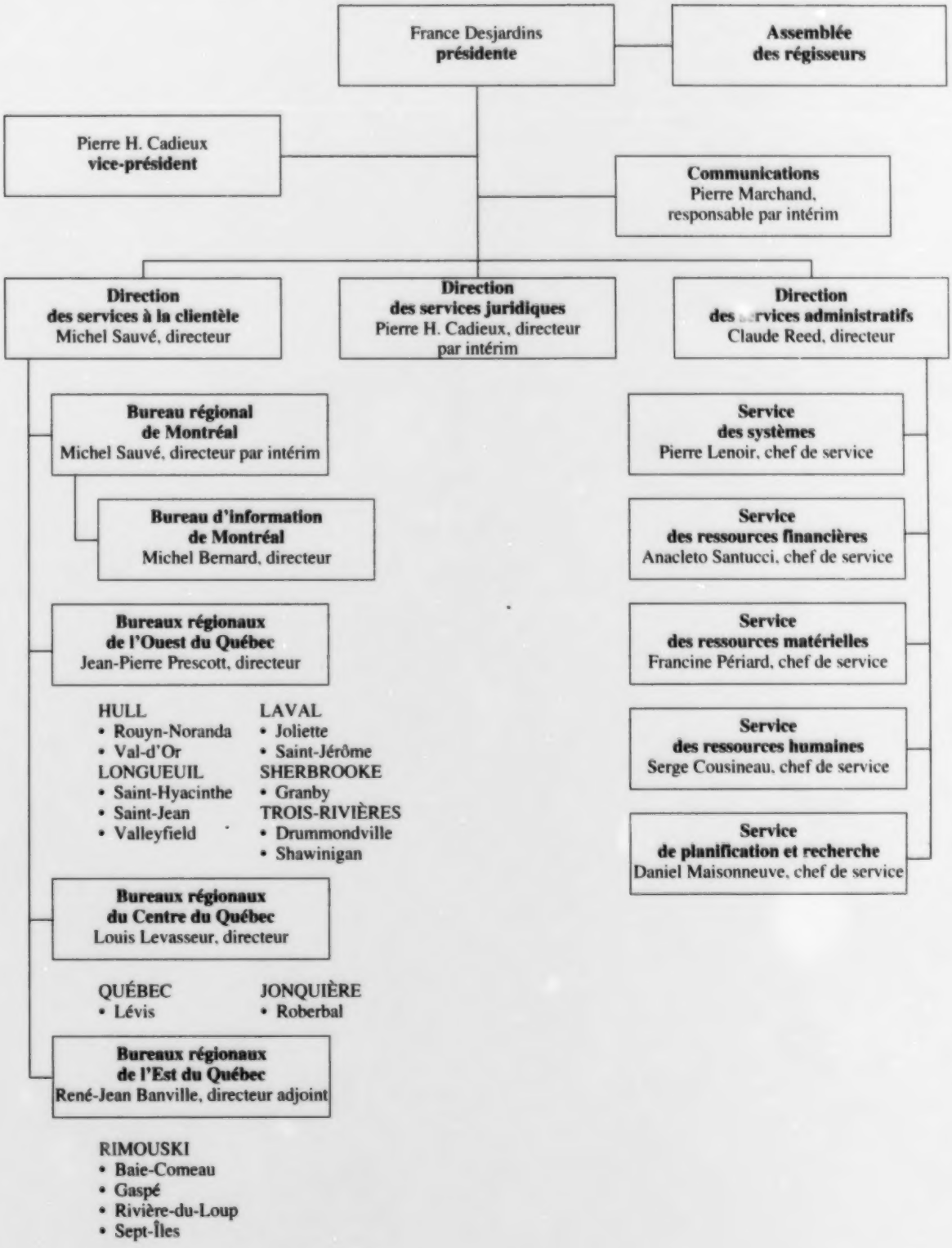
Les activités de la Régie ont produit des recettes de 3 485 000 $, versées au Fonds consolidé du revenu. La proportion des revenus sur les dépenses a été de 26 %.

La perception des frais exigibles lors du dépôt d'une demande a constitué la principale source de ces revenus, avec 3 222 000 $, ce qui représente une hausse de 159 000 $ découlant principalement de l'augmentation du nombre de causes introduites.

Par ailleurs, l'exemption de frais accordée aux prestataires d'un programme d'aide de dernier recours prévu à la *Loi sur la sécurité du revenu* a occasionné des frais non perçus d'une valeur estimée à 117 000 $.

Les autres revenus, de 263 000 $, ont été tirés de la vente des différents formulaires de bail obligatoires ainsi que de l'application du *Règlement sur les frais pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements nominatifs.*

Régie du logement
Organigramme au 31 mars 2000



Principaux résultats des activités

1. L'information

Les services d'information sont fournis par des préposés aux renseignements au téléphone et au comptoir, ainsi qu'au moyen d'un système téléphonique automatisé accessible en tout temps à Montréal et à Québec.

En 1999-2000, quelque 772 000 clients ont obtenu de l'information par téléphone, ce qui représente une diminution de 1 % par rapport à l'année précédente (tableau 2). Les services téléphoniques de Montréal et de Québec ont tout de même augmenté leur volume de réponses.

Le nombre des visiteurs qui se sont présentés dans les bureaux de la Régie pour obtenir des services ou de l'information a été d'environ 166 000 en 1999-2000, ce qui représente une diminution de 2 % par rapport à l'année précédente (tableau 3).

Parmi les visiteurs, certains n'ont besoin que d'une information rapide auprès du préposé à l'accueil, alors que d'autres doivent rencontrer un préposé pour une entrevue de plus longue durée. Dans ce dernier cas, la Régie vise à servir la clientèle dans un délai d'attente de moins de 20 minutes. D'après le tableau 4, cet objectif a été atteint dans une proportion de 86 % au cours de l'année 1999-2000.

Tableau 2
Nombre de réponses aux appels reçus par les services de renseignements téléphoniques et les bureaux, de 1997-1998 à 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Variation dernière année
Service téléphonique de Montréal	434 649	444 016	448 449	1 %
Préposés	304 735	325 252	337 825	4 %
Système automatisé*	129 914	118 764	110 624	-7 %
Service téléphonique de Québec	104 395	106 241	108 475	2 %
Préposés	79 665	80 777	82 697	2 %
Système automatisé*	24 730	25 464	25 778	1 %
Autres bureaux	247 646	230 240	215 016	-7 %
Total	**786 690**	**780 497**	**771 940**	**-1 %**

*Nombre de clients qui ont écouté un message du système automatisé et qui n'ont pas demandé de communication avec un préposé.

Tableau 3
Nombre de visiteurs dans les bureaux, par région, de 1997-1998 à 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Variation dernière année
Hull	8 398	7 989	8 211	3 %
Jonquière	4 633	3 790	3 560	-6 %
Laval	23 329	21 576	24 519	14 %
Longueuil	28 801	27 447	23 834	-13 %
Montréal	72 819	59 711	58 340	-2 %
Québec	18 376	17 307	15 693	-9 %
Rimouski	10 218	9 539	9 943	4 %
Sherbrooke	11 660	10 721	10 801	1 %
Trois-Rivières	11 504	11 868	11 226	-5 %
Total	**189 738**	**169 948**	**166 127**	**-2 %**

Tableau 4
Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes pour une entrevue, par région, de 1997-1998 à 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Hull	94 %	93 %	95 %
Jonquière	88 %	88 %	92 %
Laval	92 %	95 %	91 %
Longueuil	89 %	92 %	95 %
Montréal	78 %	78 %	73 %
Québec	89 %	89 %	89 %
Rimouski	99 %	98 %	97 %
Sherbrooke	100 %	98 %	98 %
Trois-Rivières	96 %	96 %	97 %
Total	**85 %**	**87 %**	**86 %**

Les activités de communication

En plus d'offrir des services de renseignements personnalisés à ceux qui en font la demande, la Régie utilise divers moyens pour rejoindre les citoyens et leur donner l'information de base sur le droit locatif résidentiel.

Les membres du personnel de la Régie ont participé à 207 activités de communication. Il s'agit de séances d'information demandées par certains groupes, d'entrevues à la télévision ou à la radio et d'interventions dans certaines revues spécialisées et les journaux.

Des sujets d'intérêt, tels les avis d'augmentation de loyer et de modification d'une autre condition du bail, les recours du nouveau locataire, la reprise du logement, le chauffage du logement ou les taux annuels d'ajustement de loyer, ont fait l'objet de 12 communiqués de presse diffusés par la Régie au cours de la dernière année.

La Régie du logement offre aussi gratuitement un éventail de documents d'information expliquant les règles de droit sur les sujets intéressant les locataires et les propriétaires. On trouvera à l'annexe 4 la liste de ces publications, que l'on peut se procurer dans les bureaux de la Régie, à Communication-Québec et sur le site web de la Régie (http://www.rdl.gouv.qc.ca).

Ce site contient également les réponses aux questions les plus fréquemment posées par la clientèle, ce qui en fait un mode d'information particulièrement accessible. Au cours de la dernière année, le site de la Régie a accueilli 115 545 visiteurs.

2. L'adjudication

Le volume d'entrée des causes

Les causes se répartissent en quatre catégories : demandes de recouvrement-résiliation, autres causes civiles, demandes de fixation et demandes de révision. En plus des causes introduites, il y a des causes relancées après un premier traitement. Ce sont des causes réinscrites après avoir été rayées, remises *sine die* ou suspendues par entente, ou encore des causes à réentendre à la suite de la rétractation d'une décision.

Au tableau 5, les causes sont dénombrées par catégorie, selon le statut du demandeur. Dans le cas des causes civiles, elles sont également réparties en fonction du principal recours exercé, le cumul de recours étant pratique courante.

En 1999-2000, quelque 66 400 causes ont été introduites ou relancées, ce qui représente une augmentation de 3 % par rapport au volume de l'année précédente. Parmi les causes introduites, 87 % le sont par des propriétaires; il s'agit principalement de demandes reliées au non-paiement du loyer et au déguerpissement (indemnité de relocation). Du côté des locataires, les recours les plus fréquemment exercés concernent la diminution de loyer, la résiliation et la rétractation.

Le nombre de demandes de fixation de loyer a connu une hausse de 29 %, ce qui en fait la catégorie affichant le plus fort taux de croissance. En vertu des règles établies par le Code civil, c'est le propriétaire qui introduit une demande de fixation à la suite du refus opposé par le locataire à son avis d'augmentation. Le nouveau locataire d'un logement peut également introduire une demande de fixation.

Tableau 5

Nombre de causes introduites ou relancées, selon le statut du demandeur et le recours exercé, de 1997-1998 à 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Variation dernière année
Demandes de recouvrement-résiliation	**35 083**	**33 881**	**35 864**	**6 %**
Introduites par les propriétaires	33 437	32 363	34 411	
Causes relancées	1 646	1 518	1 453	
Causes civiles (autres)	**28 698**	**28 042**	**26 955**	**-4 %**
Causes introduites par les propriétaires	18 929	18 471	17 878	
Demandes reliées au déguerpissement	5 782	5 624	4 724	
Résiliation de bail	5 894	5 730	6 366	
Recouvrement de loyer autre que sur rôle spécialisé	3 997	3 890	3 631	
Rétractation d'une décision	451	443	373	
Reprise du logement	430	561	622	
Dommages-intérêts	1 332	1 168	1 088	
Expulsion après échéance du bail	234	206	297	
Ordonnances	282	252	246	
Autorisation de convertir en copropriété divise	140	152	130	
Aliénation d'un ensemble immobilier	27	19	11	
Recours propres aux logements à loyer modique	8	20	9	
Travaux majeurs (autorisation)	13	12	22	
Autres recours	339	394	359	
Causes introduites par les locataires	8 403	8 145	7 880	
Résiliation de bail	2 000	1 766	1 516	
Diminution de loyer	2 170	2 287	2 331	
Dommages punitifs ou exemplaires	524	443	438	
Autres dommages-intérêts	932	914	885	
Rétractation d'une décision	1 418	1 438	1 368	
Autorisation de déposer le loyer	286	279	307	
Restitution d'une somme due	116	138	181	
Ordonnances	191	152	126	
Recours entre colocataires	120	125	114	
Recours propres aux logements à loyer modique	71	88	85	
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	28	40	22	
Autres recours	547	475	507	
Causes relancées	1 366	1 426	1 197	
Demandes de fixation	**2 645**	**2 736**	**3 538**	**29 %**
Introduites par les propriétaires	2 506	2 576	3 379	
Introduites par les locataires	112	128	144	
Causes relancées	27	32	15	
Demandes de révision	**92**	**115**	**75**	**-35 %**
Introduites par les propriétaires	52	21	32	
Introduites par les locataires	38	93	43	
Causes relancées	2	1		
Ensemble des causes	**66 518**	**64 774**	**66 432**	**3 %**
Introduites par les propriétaires	54 924	53 431	55 700	4 %
Introduites par les locataires	8 553	8 366	8 067	-4 %
Causes relancées	3 041	2 977	2 665	-10 %

Tableau 6
Nombre de causes introduites ou relancées, par région, de 1997-1998 à 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Variation dernière année
Hull	3 572	3 436	3 614	5 %
Jonquière	1 210	1 040	1 097	5 %
Laval	6 947	6 808	7 153	5 %
Longueuil	7 928	7 771	7 684	-1 %
Montréal	32 750	31 957	33 515	5 %
Québec	7 493	7 060	6 895	-2 %
Rimouski	1 574	1 559	1 538	-1 %
Sherbrooke	2 885	2 894	2 734	-6 %
Trois-Rivières	2 159	2 249	2 202	-2 %
Total	**66 518**	**64 774**	**66 432**	**3 %**

D'après le tableau 6, plus de la moitié du volume total des causes concerne des logements situés sur le territoire desservi par le bureau de Montréal. Les régions de Hull, de Jonquière, de Laval et de Montréal ont toutes connu des augmentations de 5 % de leur volume d'entrée. À l'opposé, la région de Sherbrooke est la seule à avoir connu une diminution significative du nombre de causes.

Les audiences

La Régie a procédé à l'audition de plus de 64 000 causes en 1999-2000, ce qui représente un volume réduit de 3 % par rapport à celui de l'année précédente (tableau 7). Le nombre d'audiences tenues a été inférieur au nombre de causes introduites ou relancées pendant cette période, de sorte que le nombre de causes en attente d'audience au 31 mars s'est accru de plus de 3 000 (tableau 8).

Tableau 7
Nombre de causes entendues, par catégorie, de 1997-1998 à 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Variation dernière année
Demandes de recouvrement-résiliation	34 613	33 901	34 828	3 %
Causes civiles (autres)	30 646	29 415	26 937	-8 %
Demandes de fixation	1 813	2 430	2 350	-3 %
Demandes de révision	82	119	79	-34 %
Total	**67 154**	**65 865**	**64 194**	**-3 %**

Tableau 8
Nombre de causes en attente d'audience en fin d'année, par catégorie, de 1997-1998 à 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Variation dernière année
Demandes de recouvrement-résiliation	4 559	4 261	4 648	9 %
Causes civiles (autres)	7 683	8 509	10 358	22 %
Demandes de fixation (année courante)	1 066	1 004	1 845	84 %
Demandes de fixation (autres)	792	530	536	1 %
Demandes de révision	38	38	36	-5 %
Total	**14 138**	**14 342**	**17 423**	**21 %**

Les délais

En raison de l'accroissement du nombre de causes en attente, le délai moyen de traitement des causes a augmenté à 84 jours en 1999-2000 (tableau 9). Ce délai court de la date d'introduction de la cause à la date d'expédition de la décision.

Le délai a été de 46 jours pour les demandes de recouvrement-résiliation, alors qu'il s'est établi en moyenne à 136 jours pour les causes civiles. La figure 1 permet de distinguer les résultats atteints aux principales étapes du traitement.

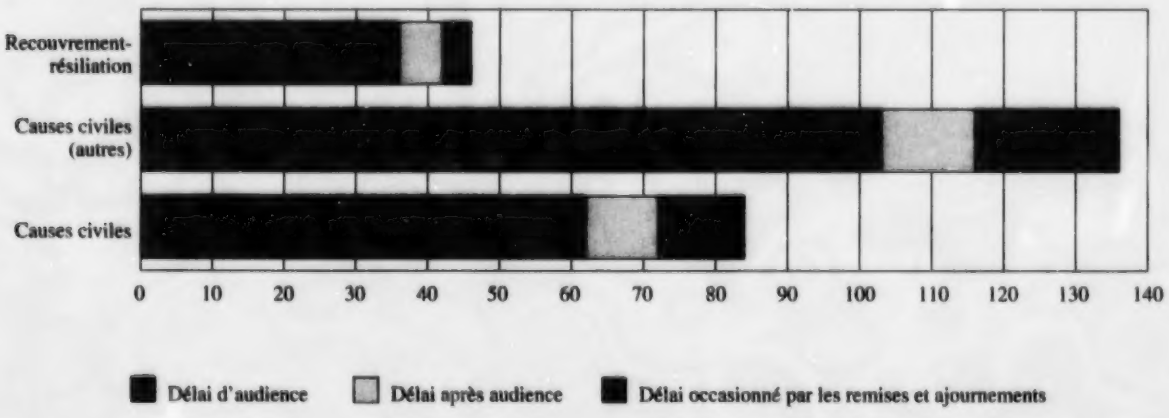
Les demandes de recouvrement-résiliation ont été entendues après 36 jours d'attente et il a fallu en moyenne 6 jours pour compléter le traitement après audience, qui comprend le délibéré du régisseur, le traitement du projet de décision par le personnel de secrétariat, la signature et l'expédition. Ces demandes ont donc été traitées en 42 jours lorsqu'il n'y a pas eu remise ni ajournement.

Dans le cas des causes civiles, le délai d'audience de 103 jours et le délai après audience de 13 jours ont porté à 116 jours le délai de traitement en l'absence de remise ou d'ajournement. Les quelque 15 % de causes remises ou ajournées, nécessitant un double traitement, ont eu pour effet d'ajouter 20 jours au délai moyen dans cette catégorie.

Tableau 9
Délai de traitement des causes civiles, en jours, par région, de 1997-1998 à 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Variation dernière année
Hull	66	67	77	15 %
Jonquière	77	70	76	9 %
Laval	72	81	88	9 %
Longueuil	70	78	91	17 %
Montréal	77	80	81	1 %
Québec	57	60	76	27 %
Rimouski	91	78	76	-3 %
Sherbrooke	77	84	111	32 %
Trois-Rivières	88	82	94	15 %
Total	**73**	**77**	**84**	**9 %**
Demandes de recouvrement-résiliation	42	42	46	10 %
Causes civiles (autres)	110	119	136	14 %

Figure 1
Distribution du délai de traitement des causes civiles, en jours, 1999-2000



La fixation de loyer

C'est par le *Règlement sur les critères de fixation de loyer* (R-8.1, r.1.01) que le gouvernement détermine les règles utilisées en fixation judiciaire. La portée de ce règlement dépasse largement les quelques milliers de cas de fixation soumis au tribunal puisque, par l'information qu'elle donne, la Régie appuie les propriétaires et les locataires dans leur recherche d'une augmentation de loyer raisonnable et librement négociée. Le formulaire de calcul *Comment s'entendre sur un ajustement de loyer* permet aux citoyens d'appliquer ces règles sans avoir à recourir au tribunal.

Les critères de fixation doivent être cohérents avec le régime encadrant la reconduction et la modification du bail, défini aux articles 1941 à 1946 du Code civil. En vertu de ces dispositions, le bail est reconduit à son terme, mais le locateur peut réclamer à cette occasion des modifications aux conditions du bail, dont le loyer. Le locataire peut pour sa part refuser ces modifications. La fixation judiciaire intervient donc à la suite d'un avis de modification émis par le locateur et refusé par le locataire.

Les objectifs de la méthode de fixation sont de protéger le locataire contre une augmentation abusive, tout en favorisant le maintien et l'amélioration du parc de logements. Le loyer existant est modifié pour tenir compte, d'une part, de la variation des coûts d'exploitation de l'immeuble et, d'autre part, de l'ajustement du revenu net de l'immeuble. Ce dernier ajustement est modéré en l'absence de dépenses effectuées pour des améliorations ou réparations majeures, mais il s'accroît au mérite des efforts réalisés par le propriétaire pour maintenir ou améliorer la valeur de son immeuble.

La variation de coût des taxes et des assurances est établie selon les montants facturés pour l'immeuble au cours des deux dernières années. Les autres dépenses d'exploitation et le revenu net sont ajustés selon les montants réellement calculés pour l'immeuble et des pourcentages établis d'après l'évolution d'indices de prix et de rendement, conformément aux paramètres spécifiés par règlement.

Le tableau 10 indique les pourcentages des quatre dernières années ainsi que ceux qui seront applicables aux loyers dont le montant est à fixer pour une période débutant après le 1er avril 2000.

Au tableau 11, les dépenses d'exploitation et le revenu net sont exprimés en pourcentage du revenu brut de l'immeuble, d'après les moyennes observées dans les cas de fixation des deux dernières années.

Les résultats des calculs de fixation des trois dernières années font l'objet du tableau 12. Des dépenses pour réparations et améliorations majeures sont considérées dans environ les deux tiers des cas de fixation. Les parties ont moins recours au tribunal pour faire fixer le loyer en l'absence de telles dépenses.

La hausse moyenne, avant prise en compte des dépenses d'immobilisation, est de 1,1 % en 1999-2000. Lorsque des dépenses d'immobilisation sont considérées, le montant moyen de ces dépenses est de 2 367 $ par logement et l'augmentation moyenne, de 4,2 %.

Au cours des trois dernières années, avant prise en compte des dépenses d'immobilisation, les critères de fixation ont conduit à des hausses légèrement plus élevées que l'augmentation de l'indice de prix des loyers, qui a été stable à 0,5 %. Ce fait résulte surtout de hausses de taxes plus importantes dans les cas de fixation que sur le marché en général. L'objectif de favoriser le maintien et l'amélioration du parc de logements se traduit par des augmentations supérieures lorsque des dépenses pour améliorations et réparations majeures sont considérées.

Tableau 10
Pourcentages applicables aux postes d'ajustement du loyer, de 1997-1998 à 2000-2001

Postes d'ajustement du loyer	1997-1998	1998-1999	1999-2000	2000-2001
Dépenses d'exploitation				
Électricité	0,7 %*	1,3 %	2,7 %	0,5 %
Gaz	2,8 %	4,2 %	6,5 %	5,6 %
Mazout	1,1 %	2,9 %	-10,8 %	1,1 %
Frais d'entretien	2,0 %	2,4 %	3,5 %	2,0 %
Frais de services	3,1 %	1,0 %	1,9 %	1,4 %
Frais de gestion	3,1 %	0,6 %	0,5 %	0,5 %
Revenu net	0,5 %	0,3 %	0,3 %	0,2 %
Dépenses d'immobilisation	6,8 %	5,7 %	5,4 %	5,8 %

* Jusqu'en 1997-1998, différents pourcentages étaient applicables aux frais d'électricité, selon la grille tarifaire d'Hydro-Québec. Le pourcentage applicable au tarif domestique a été retenu dans ce tableau.

Tableau 11
Importance relative des postes d'ajustement, selon le type de chauffage, moyenne des années 1998-1999 et 1999-2000

Postes d'ajustement du loyer	Logements chauffés électricité	gaz	mazout	Non chauffés	Ensemble des cas
Dépenses d'exploitation					
Taxes	12 %	12 %	18 %	16 %	14 %
Assurances	1 %	1 %	3 %	3 %	2 %
Électricité	13 %	2 %	1 %	1 %	3 %
Gaz	2 %	10 %		1 %	4 %
Mazout			13 %		1 %
Frais d'entretien	13 %	14 %	8 %	9 %	12 %
Frais de services	3 %	2 %		1 %	1 %
Frais de gestion	5 %	6 %	5 %	5 %	5 %
Revenu net	51 %	53 %	52 %	64 %	58 %
Total	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**

Tableau 12
Principaux résultats des calculs de fixation, de 1997-1998 à 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Nombre de calculs de fixation	1 143	1 326	1 236
Loyer moyen des cas de fixation	527 $	544 $	548 $
Variation moyenne du coût des taxes	2,2 %	8,6 %	2,8 %
Variation moyenne des frais d'assurance	5,8 %	0,8 %	68,3 %
Ajustement moyen de loyer en l'absence de dépenses d'immobilisation	**1,4 %**	**1,7 %**	**1,1 %**
pour les logements chauffés à l'électricité	1,5 %	1,4 %	1,2 %
pour les logements chauffés au gaz	1,4 %	1,5 %	1,5 %
pour les logements chauffés au mazout	1,3 %	1,7 %	-0,4 %
pour les logements non chauffés	1,3 %	1,9 %	0,7 %
Proportion des cas comportant des dépenses d'inmobilisation	64 %	65 %	69 %
Ajustement moyen de loyer en présence de dépenses d'immobilisation	4,7 %	3,5 %	4,2 %
Coût moyen des dépenses d'immobilisation attribuées au logement	2 947 $	2 230 $	2 367 $
Variation de l'indice de prix des loyers de décembre (Statistique Canada)	0,5 %	0,5 %	0,5 %

La qualité : un objectif constant

1. La cohérence des décisions

La diffusion de la jurisprudence contribue à la cohérence des décisions et, par là même, à la clarification des règles qui régissent les relations entre propriétaires et locataires. Conformément à sa loi constitutive, la Régie du logement publie un recueil de décisions rendues par les régisseurs. Un comité de lecture est chargé de la sélection définitive des décisions, selon des critères objectifs tels :

- l'interprétation d'une loi, d'un règlement, d'un article;
- un point de droit nouveau;
- la confirmation ou l'élaboration d'une tendance jurisprudentielle;
- des faits inusités;
- un sujet non couvert;
- une information documentaire substantielle;
- une problématique sociale particulière;
- un jugement inédit des tribunaux de droit commun.

La responsabilité de l'édition et de la distribution est confiée à la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ).

Au cours de l'exercice 1999-2000, les quatre fascicules de la collection 1999 ont été publiés. Ils contiennent 110 décisions rendues en première instance et 6 décisions rendues en révision par la Régie du logement. On y trouve, de plus, une décision du Tribunal des droits de la personne, 8 jugements de la Cour du Québec, 2 jugements de la Cour supérieure et un jugement de la Cour d'appel du Québec.

Les décisions rendues par les régisseurs de la Régie du logement constituent l'un des éléments les plus visibles de son action. Parmi les décisions rendues en matière de bail résidentiel au cours de l'année (la Régie à elle seule en a rendu 46 262), plusieurs méritent attention, tant pour les sujets traités que pour les points de droit soulevés. Certaines ont été particulièrement marquantes en regard de la jurisprudence en matière de logement locatif.

Ainsi, en juillet 1992, dans l'affaire *Office municipal d'habitation de Pointe-Claire c. Coulombe* (35-920706-013G), un locateur requiert de la Régie du logement une ordonnance afin d'enjoindre à la locataire de se départir de son animal qu'elle garde dans son logement, contrairement à une clause du bail. La Régie du logement, dans une décision du 26 novembre 1993, statue que la clause contenue au bail n'est ni abusive, ni inhumaine, ni injuste, qu'elle n'enfreint aucune disposition de la *Charte canadienne des droits et libertés* non plus que celle de la *Charte des droits et libertés de la personne*. Cette clause n'est pas une atteinte aux droits fondamentaux de la locataire et ne constitue aucune entrave à l'exercice de sa liberté, le mot « liberté » n'étant pas synonyme d'absence totale de contrainte.

Cette décision a été maintenue par la Cour du Québec dans un jugement du 11 août 1995 (500-02-031707-933). Par un jugement du 6 juin 1996, la Cour supérieure a accueilli une requête en révision judiciaire et annulé la décision de la Régie du logement et le jugement de la Cour du Québec (500-05-006330-953).

Ce jugement de la Cour supérieure a fait l'objet d'un pourvoi devant la Cour d'appel du Québec, laquelle, le 17 septembre 1999, a cassé le jugement de la Cour supérieure, rejeté la requête en révision judiciaire et ordonné à la locataire de se départir de son animal (500-09-002836-963).

À la suite de ce jugement de la Cour d'appel du Québec, une requête pour autorisation de pourvoi à la Cour suprême du Canada a été déposée (27536). Cette requête est actuellement en attente.

Dans une autre cause, *Éthier c. Pauzé* (31-980609-081G), la Régie du logement a fait sienne l'interprétation large privilégiée par la Cour du Québec relativement à l'interprétation de la notion de « foyer d'hébergement ». Elle a donc rejeté la demande de recouvrement de loyer présentée par le locateur, confirmant la validité de l'avis de résiliation de bail expédié par la locataire avec une attestation de l'autorité concernée.

Enfin, dans l'affaire *Kerik c. Quincaillerie Laberge* (31-980122-119V-981229), le bureau de révision de la Régie du logement a confirmé qu'en matière de fixation du loyer, le Tribunal doit déterminer l'augmentation de loyer exigible conformément à la loi et au *Règlement sur les critères de fixation de loyer*[1], c'est-à-dire qu'il doit prendre en compte le montant des taxes foncières municipales et de services exigibles au cours de la période de référence et celles exigibles durant l'année suivante. Le Tribunal ne peut tenir compte du remboursement du montant des taxes

1. Décret 738-85 du 17 avril 1985 117 G.O. II 2305 [R.R.Q. 1981, c. R-8.1, r. 1.01]

payées en trop pour des années antérieures à l'année de référence.

Finalement, en cas de litige devant les tribunaux, la Direction des services juridiques assure la défense des intérêts judiciaires de la Régie du logement. Principalement, elle conseille, analyse et défend, au besoin, devant la Cour supérieure ou la Cour d'appel du Québec, les décisions rendues par les régisseurs lorsque la compétence de la Régie, l'ordre public, une question d'interprétation est en cause ou qu'une interprétation manifestement déraisonnable de la loi est invoquée.

Le bilan de la dernière année démontre que 13 dossiers ont soit fait l'objet d'une étude poussée, soit été plaidés devant les tribunaux. Ce rôle de soutien permet à la Régie de réaliser pleinement son mandat, en contribuant au développement d'une jurisprudence conforme à la compétence qui lui a été attribuée par le législateur.

2. Le traitement des plaintes

Le traitement des plaintes est encadré par une directive et se déroule sous la responsabilité de la présidente de la Régie. Les plaintes déposées par les citoyens font l'objet non seulement d'une enquête, d'un diagnostic et d'une réponse, mais également d'un suivi administratif visant à améliorer la performance de l'organisme en regard des services qu'elle rend.

Le tableau 13 fait état du nombre de plaintes reçues au cours des trois dernières années, selon l'objet. Des 133 plaintes reçues au cours du dernier exercice, 14 ont été jugées fondées et 38 non fondées. Dans le cas où il n'est pas possible de donner satisfaction au plaignant par des mesures administratives, on l'informe des recours pouvant être exercés devant la Régie ou d'autres instances.

D'autre part, tous les efforts sont mis en œuvre pour apporter les correctifs appropriés à l'égard des plaintes jugées fondées. Ainsi, au cours de l'année, l'accroissement du nombre de plaintes reliées aux délais pour fixer une audition a incité la Régie à prendre les mesures suivantes en vue d'améliorer ses délais d'audience :

- tenue de rôles spéciaux partagés entre plusieurs régisseurs;
- audition des demandes de fixation de loyer par des greffiers spéciaux;
- ajout de causes aux rôles existants;
- tenue d'un projet-pilote pour le traitement en conciliation par un juriste de causes d'exécution en nature;
- affectation temporaire de régisseurs dans les régions où les délais sont plus élevés;
- projet-pilote sur la tenue de conférences préparatoires dans des dossiers spécifiques.

Quant aux plaintes relatives à la législation en vigueur, elles ont été analysées lors de l'exercice de planification stratégique visant à adapter la mission et le fonctionnement de la Régie aux réalités de l'an 2000, afin de voir s'il y a lieu de recommander que la loi soit modifiée.

Tableau 13
Plaintes reçues et traitées, selon l'objet, de 1997-1998 à 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Délai pour rendre une décision	6	3	2
Délai de mise au rôle	2	14	28
Déroulement de l'audition		6	5
Comportement de l'adjudicateur	8	15	10
Comportement d'un employé		5	2
Procédures administratives	2	5	1
Service à la clientèle (téléphone et comptoir)	1	11	5
Insatisfaction par rapport à la décision	65	66	53
Loi et règlements de la Régie	3	7	19
Lois et règlements d'autres ministères et organismes	2	3	6
Autres	3	2	2
Total	**92**	**137**	**133**

3. Le programme d'amélioration permanent des services à la clientèle

En plus de réagir aux plaintes formelles, la Régie administre depuis 1994 un Programme d'amélioration permanent des services à la clientèle (PAPSAC), dont le but est de solliciter l'expression des citoyens sur leurs besoins et sur leur appréciation de la qualité des services. Deux moyens sont mis en œuvre pour favoriser l'atteinte de cet objectif : la carte-réponse « Exprimez-vous », offerte dans les présentoirs des bureaux de service à la clientèle, et la ligne téléphonique destinée à la qualité des services, dont le numéro est publié dans les pages bleues des annuaires téléphoniques.

Au cours de l'exercice 1999-2000, la clientèle a acheminé 208 cartes-réponses « Exprimez-vous », alors que le nombre d'appels reçus sur la ligne « Qualité des services » a été de 9 527. Il faut préciser que 89 % de ces appels constituaient de simples demandes de renseignement, ne laissant que 1 079 appels ayant réellement pour objet d'émettre des commentaires. De ce nombre, 339 ont été acheminés par des clients qui invoquaient des difficultés à joindre les services téléphoniques par la voie normale.

Les autres commentaires, critiques et plaintes portaient sur la loi, les services offerts par la Régie (l'information, la planification des audiences, les décisions) et sur des difficultés de nature individuelle.

Au cours de la dernière année, la nature des commentaires des citoyens a incité la Régie à améliorer :

- les mesures de sécurité dans les bureaux et lieux d'audience;
- la procédure de renvoi d'appels, notamment pour les citoyens des régions de Trois-Rivières et de Jonquière;
- la qualité d'enregistrement des audiences;
- la signalisation d'accès, particulièrement au bureau de Lévis;
- l'étalement des heures de convocation aux audiences dans certaines régions.

4. L'éthique et la déontologie

Le rôle important assumé par le personnel et les régisseurs de la Régie du logement, en tant que responsables de l'application des lois et règlements, de promoteurs de la justice et de fiduciaires des deniers publics, commande des règles de conduite de haut niveau.

Bien que les régisseurs soient déjà sujets à un code de déontologie depuis 1981, des travaux ont eu cours pendant l'année en vue de l'adapter aux exigences nouvelles imposées par la réforme de la justice administrative. C'est ainsi que la présidente a confié à un comité conseil, présidé par un régisseur, le mandat d'élaborer un nouveau code de déontologie que le Conseil de la justice administrative est chargé d'appliquer. Tout au long du processus, le président du comité et un juriste ont participé activement à des travaux conjoints avec des représentants des autres tribunaux administratifs, pour favoriser l'harmonisation des codes en préparation quant aux valeurs privilégiées.

Le projet de code ayant fait l'objet d'une consultation continue auprès des adjudicateurs de la Régie du logement, sa version définitive sera incessamment transmise au gouvernement en vue de son adoption.

À l'instar des règles d'éthique qui régissent les autres membres du personnel, employés de la fonction publique, l'honnêteté et l'impartialité, l'intégrité, la neutralité politique, l'absence de conflit d'intérêts et le respect sont au centre des règles de conduite qui y sont privilégiées.

Enfin, dans la foulée des orientations gouvernementales, la Régie du logement a mis l'accent sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information qu'elle détient. On trouvera plus loin un rapport détaillé des travaux du comité institué à cet effet et des actions entreprises par la direction de l'organisme.

Orientations stratégiques

Outre l'entrée dans le troisième millénaire, l'année 2000 marque les 20 ans d'existence de la Régie du logement. Au cours de ces deux décennies, l'environnement dans lequel la Régie évolue a connu de profonds changements. Il suffit de penser à l'évolution du marché résidentiel et aux modifications importantes des caractéristiques de la société québécoise pour s'en convaincre.

Forte de l'analyse de son environnement, des consultations qu'elle a menées, du diagnostic qu'elle a établi et de l'étude comparée des législations dans son domaine de compétence qu'elle a menée au terme de sa démarche, la Régie du logement définit son but de la manière suivante :

> *adapter sa mission et son fonctionnement aux réalités sociales et économiques de l'an 2000 et les rendre plus accessibles aux citoyens qui aspirent à une justice plus réparatrice, moins conflictuelle et plus humaine.*

Pour réaliser son but, la Régie a élaboré des stratégies en regard de la mission, du fonctionnement et de la gestion de l'organisme.

En regard de la mission :

- redéfinir le mandat d'information en visant des objectifs de simplification, de neutralité et d'accessibilité;
- rétablir un service de conciliation;
- revoir le mandat d'adjudication à la lumière de l'évolution des besoins de la société et des objectifs de meilleur service aux citoyens;
- adapter la normalisation en matière de qualité du parc locatif et de contrôle des loyers;
- favoriser le partenariat avec les intervenants du milieu.

En regard du fonctionnement :

- recentrer les actions sur le service aux citoyens, notamment par la réforme des processus, dans une optique d'allégement et de simplification;
- concentrer les ressources à la réalisation de la mission, notamment par l'utilisation appropriée et par le développement des compétences;
- réviser la structure organisationnelle dans une approche intégrée d'accessibilité et de qualité des services.

En regard de la gestion :

- accroître l'efficacité et l'efficience de l'organisme, notamment par le développement technologique;
- élaborer une politique de communication;
- réviser les modes de gestion en accentuant le modèle de gestion par résultats, en adoptant un management plus stratégique, en élaborant une politique-cadre de gestion axée sur la performance et la reddition de comptes.

La présentation, lors d'un forum réunissant les régisseurs, juristes et gestionnaires au mois d'octobre 1999, d'un plan d'action faisant état d'objectifs précis pour la mise en œuvre des stratégies relatives aux volets information, conciliation, adjudication et normalisation a donné le coup d'envoi des travaux de multiples chantiers auxquels de nombreuses ressources ont été invitées à participer.

Mis sur pied en juin, les comités conseil sur la gestion des audiences, sur la qualité-cohérence-conciliation, sur la formation et le perfectionnement des adjudicateurs ainsi que sur l'évaluation et la déontologie ont vu leur mandat initial évoluer, la direction sollicitant leur expertise dans l'analyse d'impacts de ses choix stratégiques. Simultanément, plusieurs autres groupes de travail étaient créés, notamment sur le niveau d'information à livrer et le rôle du préposé aux renseignements, sur la normalisation en regard de la qualité et la conservation des logements, sur le régime de contrôle des loyers, sur la forme des décisions, sur l'établissement du prix de revient. Finalement, un comité a procédé à l'étude comparée des législations en vigueur dans le domaine de compétence de la Régie.

Le 31 mars 2000, plusieurs recommandations des comités conseil permanents avaient déjà été adoptées par le comité de direction et des projets-pilotes étaient en élaboration. Au cours de la prochaine année, la conception de leviers d'implantation des changements s'avérera essentielle pour mener à terme tous les projets en développement exigeant l'émergence d'une nouvelle culture organisationnelle.

Rapports

Rapport sur l'évaluation du niveau de protection des renseignements personnels

Pour se conformer au *Plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels*, la Régie du logement a désigné un responsable de la protection des renseignements personnels et a institué, en juin 1999, un Comité de protection des renseignements personnels, dont le mandat s'étend à la sécurité de l'information. Ce comité, qui s'est réuni à quatre reprises durant l'exercice 1999-2000, est dirigé par la présidente et compte huit autres membres.

Le comité a donné suite au Plan d'action gouvernemental. Il a notamment dressé l'inventaire des documents pouvant contenir des renseignements personnels et a procédé à l'évaluation des mesures de protection à cet égard. Il a veillé à ce que des attentes propres à la protection des renseignements personnels soient signifiées aux membres du personnel de la Régie. Le comité a également veillé à la mise en œuvre des exigences de la Commission d'accès à l'information quant à l'utilisation des télécopieurs dans les organismes publics.

La présidente a suivi la session de formation sur la protection des renseignements personnels prévue par le Conseil exécutif à l'intention des dirigeants d'organisme. D'autre part, deux juristes ont suivi le cours de l'ENAP qui sera donné à tous les gestionnaires de la Régie au début du prochain exercice.

Le comité a adopté deux politiques, entrées en vigueur en fin d'exercice, soit la *Politique sur la sécurité informatique* et la *Politique sur l'utilisation des réseaux électroniques, d'Internet et du courrier électronique*. La présidente de la Régie a profité de la diffusion de ces deux politiques, éléments importants d'une politique-cadre en matière de protection de renseignements personnels qui sera adoptée au début du mois de mai 2000, pour sensibiliser l'ensemble du personnel à cette préoccupation gouvernementale qui doit s'inscrire également dans le cadre des règles d'éthique et de conduite applicables au quotidien. Dans la perspective d'une sensibilisation à long terme et d'une formation à caractère continu, des membres du comité entreprendront incessamment une tournée de l'ensemble des bureaux relativement à la mise en œuvre de ces politiques.

Des mesures concrètes ont déjà été prises en application de ces politiques. Ainsi, la Régie a fait l'acquisition d'un logiciel proxy, qui permet de rationnaliser l'accès à Internet, d'en réduire le coût et d'en accroître la réactivité. Ce logiciel est doté de fonctions de sécurité tels le filtrage dynamique de paquets, la détection de virus et le filtrage de contenu.

La Régie a aussi amélioré la sécurité physique des lieux au siège social par l'installation de dispositifs contre les intrusions. Enfin, tous les micro-ordinateurs sont maintenant dotés d'un logiciel de détection des virus.

Au cours du prochain exercice budgétaire, la Régie entend adopter sa politique-cadre en matière de protection des renseignements personnels et, surtout, elle mettra l'accent sur la sensibilisation de la protection des renseignements personnels à tous les échelons de l'organisme.

Rapport sur la politique linguistique de la Régie du logement

La *Politique linguistique de la Régie du logement* est entrée en vigueur le 1er juin 1998, après avoir reçu l'approbation de l'Office de la langue française et du comité de gestion de la Régie du logement.

La politique linguistique s'harmonise avec la mission et les caractéristiques de la Régie et comporte des règles qui doivent être suivies par tous les membres du personnel, quels que soient leur statut et leur catégorie professionnels.

La politique comprend sept parties qui portent respectivement sur la maîtrise du français, sur la langue des communications institutionnelles, des textes et des documents, sur la langue des communications écrites avec le public, sur la langue des services à la clientèle, sur la langue du travail, sur les normes d'achat et sur les règles relatives aux technologies de l'information.

Au cours de l'exercice 1999-2000, la Régie du logement a utilisé son pouvoir d'achat de manière à favoriser les fournisseurs qui respectent intégralement les exigences de la Charte de la langue française. En refusant de faire affaire avec des entreprises mentionnées sur la *Liste des entreprises non conformes au processus de francisation*, elle a contribué au respect de la Charte de la langue française.

Les technologies de l'information

Par rapport aux objectifs de 1992, la politique de francisation des technologies de l'information est respectée. Toutes les communications préparées à l'aide

des technologies de l'information et diffusées au public véhiculent de l'information textuelle en français intégral.

Au cours de l'année 2000-2001, tous les efforts seront déployés afin de maintenir à près de 100 % le niveau de français dans les technologies.

Annexe 1

Liste des règlements d'application

En vertu de l'article 108 de la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., c. R-8.1), le gouvernement a promulgué les règlements suivants :

- *Règlement sur les critères de fixation de loyer*, (1985) 117 G.O. II, 2305
- *Tarif des frais exigibles à la Régie du logement*, (1997) 129 G.O. II, 2391
- *Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire*, (1996) 128 G.O. II, 4855
- *Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement*, (1985) 117 G.O. II, 3297
- *Règlement sur la procédure devant la Régie du logement*, (1992) 124 G.O. II, 6935

Annexe 2

Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux, 1999-2000

Régisseurs :

BÉGIN, Marc
BERNARD, Gérald[1]
BERTRAND, Carole
BISSON, Jean
BISSONNETTE, Christine
CHAMPIGNY, Francine
CHICOYNE, Hélène F.
CHOINIÈRE, Gabrielle
CLOUTIER, Jacques
COURTEMANCHE, Claire[1]
DE PALMA, Luce[2]
DUBÉ, Michel
DUCHEINE, Suzie[3]
DUMONT, Danielle
GAGNON, Pierre C.
GAGNON TRUDEL, Johanne[1]
GIROUX, Johanne
HARVEY, Luc
HURLET, Jean-Pierre
JOLY, Gilles[1]
LACKSTONE, Michaël
LAFLAMME, Daniel
LAFRANCE, Germain
LEBLANC, Pierre
MERCIER, Dina
MOFFATT, Éric Luc[2]
NOBILE, Rosario
PELLERIN, Paul
POTHIER, Jean-Claude[1]
POZZA, Jean-Louis
THÉRIEN, Pierre[1]

Greffiers spéciaux :

BRASSARD, Pierre
CHARTRAND, Ginette
COUTURE, Claude
LANDRY, Jean-Yves
LEVASSEUR, Louis
MORIN, Anne
POITRAS, Marie

1. Membre du Bureau de révision.
2. Entrée en fonction le 20 mars 2000.
3. Entrée en fonction le 29 novembre 1999.

Annexe 3

Adresses des bureaux de la Régie et liste des autres localités où elle siège

BAIE-COMEAU
625, boulevard Laflèche
Rez-de-chaussée, bureau 701
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5
(418) 295-4012
1-800-489-9834

DRUMMONDVILLE
1680, boul. Saint-Joseph, 2e étage
Drummondville (Québec) J2C 2G3
(819) 475-8723
1-800-378-2578

GASPÉ
96, Montée Sandy Beach
Bureau 1.05, 1er étage
Gaspé (Québec) G4X 2W4
(418) 360-8874
1-800-280-1874

GRANBY
77, rue Principale
Bureau 1.26
Granby (Québec) J2G 9B3
(450) 776-7195
1-800-375-1804

HULL
Édifice Jos-Montferrand
170, rue Hôtel-de-Ville
4e étage, bureau 4.100
Hull (Québec) J8X 4C2
(819) 772-3080
1-800-676-2245

JOLIETTE
450, rue Saint-Louis
Rez-de-chaussée
Joliette (Québec) J6E 2Y8
(450) 752-6997
1-800-853-4219

JONQUIÈRE
3950, boul. Harvey,
Rez-de-chaussée, bureau 10
Jonquière (Québec) G7X 8L6
(418) 695-8814
1-800-563-2245

LAVAL
2800, boul. Saint-Martin Ouest
3e étage, bureau 3.10
Laval (Québec) H7T 2S9
(514) 873-2245

LÉVIS
5130, boul. de la Rive-Sud
Rez-de-chaussée
Lévis (Québec) G6V 4Z7
(418) 833-5224
1-800-693-5224

LONGUEUIL
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Rez-de-chaussée
Longueuil (Québec) J4K 2T5
(514) 873-2245

MONTRÉAL
Village olympique
Pyramide Ouest (D)
5199, rue Sherbrooke Est
Rez-de-chaussée, bureau 2095
Montréal (Québec) H1T 3X1
(514) 873-2245

QUÉBEC
Place Québec
900, boul. René-Lévesque Est
Rez-de-chaussée, bureau 120
Québec (Québec) G1R 2B5
(418) 643-2245
1-800-683-2245

RIMOUSKI
337, rue Moreault
Rez-de-chaussée
Bureau 07
Rimouski (Québec) G5L 1P4
(418) 727-3583
1-800-622-3583

RIVIÈRE-DU-LOUP
33, rue de la Cour, Bureau 1.09
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 3J3
(418) 862-2992
1-800-762-2992

ROBERVAL
797, boulevard Saint-Joseph
Roberval (Québec) G8H 2L4
(418) 275-3880
1-800-375-3880

ROUYN-NORANDA
255, avenue Principale
Rez-de-chaussée, bureau RC-02
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
(819) 763-3743
1-800-964-6743

SAINT-HYACINTHE
600, avenue Sainte-Anne
Rez-de-chaussée
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5
(450) 778-6727
1-800-774-7894

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU
320, boulevard du Séminaire
Bureau 104
Saint-Jean (Québec) J3B 5K9
(450) 348-1108
1-800-948-1108

SAINT-JÉRÔME
500, boul. des Laurentides
Bureau 1503A
Saint-Antoine (Québec) J7Z 4M2
(450) 569-7500
1-800-436-5881

SEPT-ÎLES
456, rue Arnaud
Bureau 1.05
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1
(418) 964-8188
1-800-480-4188

SHAWINIGAN
212, 6e Rue, RC 02
Shawinigan (Québec) G9N 8B6
(819) 537-6613
1-800-837-6613

SHERBROOKE
740, rue Galt Ouest
1er étage, bureau 105
Sherbrooke (Québec) J1H 1Z3
(819) 820-3375
1-800-820-3375

TROIS-RIVIÈRES
100, rue Laviolette
Rez-de-chaussée, bureau 10
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
(819) 371-6872
1-800-371-6872

VAL-D'OR
1335, chemin Sullivan
Rez-de-chaussée
Val-d'Or (Québec) J9P 1M2
(819) 354-4472
1-800-725-4472

VALLEYFIELD
151, rue Salaberry Ouest, bureau 10
Salaberry-de-Valleyfield (Québec)
J6T 2H8
(450) 370-6822
1-800-773-2871

La Régie a également tenu des audiences dans les localités suivantes en 1999-2000 :

Alma
Chibougamau
Chicoutimi
Dolbeau
Îles-de-la-Madeleine
Kuujjuaq
La Malbaie
La Tuque
Matane
Mont-Laurier
New Carlisle
Saint-Joseph-de-Beauce
Sainte-Anne-des-Monts
Sorel
Thetford Mines
Victoriaville

Annexe 4

Liste des publications destinées aux citoyens

Avis types

- Avis d'abandon du logement
- Avis de cession de bail
- Avis en cas de cessation de cohabitation
- Avis en cas de décès du locataire
- Avis de dépôt de loyer
- Avis d'augmentation de loyer et de modification d'une autre condition du bail
- Avis de non-reconduction du bail par le locataire
- Avis de réparation ou d'amélioration majeure
- Avis de reprise du logement
- Réponse à un avis d'augmentation de loyer et de modification d'une autre condition du bail
- Réponse à un avis de reprise de logement
- Avis de résiliation du bail suite à l'attribution d'un logement à loyer modique
- Avis de résiliation du bail suite à l'admission du locataire dans un centre d'hébergement et de soins de longue durée ou dans un foyer d'hébergement
- Avis de sous-location du logement
- Avis d'éviction pour subdivision, agrandissement substantiel ou changement d'affectation d'un logement
- Écrit constatant les modifications au bail pour sa reconduction
- Contrat de cession de bail

Brochures

- Exécuter ou contester une décision de la Régie
- Acquérir un immeuble à logements
- Comment se préparer à une audience
- La colocation

Fiches conseils

- L'accès au logement et la visite
- Céder son bail ou sous-louer ?
- Le bruit
- Le paiement du loyer
- Problèmes de chauffage
- Le locataire et les réparations urgentes et nécessaires
- Reprise de logement
- Travaux majeurs

Feuillets synthèses

- Exécuter ou contester une décision de la Régie du logement
- Comment signifier une demande
- Désignation légale du locateur et du locataire
- Comment se préparer à une audience
- Les frais exigibles

Guides et formulaires

- Calcul 2000 : Comment s'entendre sur un ajustement de loyer en 2000
- La conversion en copropriété divise... et les locataires
- Conversion d'un immeuble en copropriété divise
- Conversion d'un immeuble en copropriété (propriétaire occupant)
- Ensemble immobilier
- Offre de vente
- Avis d'intention de convertir un immeuble locatif en copropriété divise
- Mandat
- Résolution

Annexe 5

État financier de l'exercice terminé le 31 mars 2000

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié l'état des revenus et dépenses de la Régie du logement de l'exercice terminé le 31 mars 2000. La responsabilité de cet état financier incombe à la direction de la Régie. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur cet état financier en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans l'état financier. Elle comprend également l'évaluation des conventions comptables suivies et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble de l'état financier.

À mon avis, cet état financier donne, à tous les égards importants, une image fidèle des revenus et des dépenses de la Régie pour l'exercice terminé le 31 mars 2000 selon les conventions comptables énoncées à la note 2. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application rétroactive de la modification apportée à la comptabilisation des immobilisations et expliquée à la note 3, ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Guy Breton

Guy Breton, FCA

Québec, le 18 mai 2000

RÉGIE DU LOGEMENT
REVENUS ET DÉPENSES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2000

	2000	1999
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Frais exigibles des locateurs ou locataires	3 221 689 $	3 062 759 $
Autres	263 223	70 636
	3 484 912 $	3 133 395 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	9 689 052 $	9 690 000 $
Loyers	1 649 046	1 882 472
Transport et communication	941 552	880 963
Services professionnels et administratifs	343 411	307 214
Entretien et réparations	58 544	143 058
Fournitures et approvisionnements	215 820	179 076
Matériel et équipement	310 366	180 596
Autres	3 281	3 177
	13 211 072 $	13 266 556 $

FONDS EN FIDÉICOMMIS (note 4)

ENGAGEMENTS (note 5)

POUR LA RÉGIE

M. Anacleto Santucci, responsable du Service des ressources financières

Mme France Desjardins, Présidente

RÉGIE DU LOGEMENT
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2000

1. CONSTITUTION ET OBJETS

La Régie du logement, organisme constitué selon la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., Chapitre R.8.1), a pour objets, entre autres, de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement, de favoriser l'harmonisation de leurs relations, de trancher les litiges qui les opposent et de publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les régisseurs.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les dépenses de la Régie sont payées à même les deniers accordés annuellement à cette fin par le Parlement.

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse.

Les dépenses assumées par le gouvernement du Québec sont inscrites selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les dépenses comprennent le coût des biens et services acquis au cours de l'exercice, à l'exception des immobilisations pour lesquelles un amortissement annuel est comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

Catégorie	Durée
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans

Les cotisations à titre d'employeur au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics et au Régime de retraite des fonctionnaires sont défrayées à même les crédits de différents ministères et organismes du gouvernement et ne sont pas présentées dans l'état des revenus et dépenses. Les cotisations envers ces régimes gouvernementaux sont de 399 304 $ (1999 : 400 529 $).

Les opérations de la Régie, étant des opérations du Fonds consolidé du revenu, aucun bilan n'est présenté et ses revenus et dépenses sont également divulgués dans les états financiers du gouvernement du Québec (Programme 5 du ministère des Affaires municipales et Métropole).

3. MODIFICATION D'UNE CONVENTION COMPTABLE

À compter du présent exercice, les dépenses assumées par le gouvernement du Québec comprennent l'amortissement des immobilisations alors qu'auparavant, ils comprenaient le coût des acquisitions de l'exercice. Cette modification appliquée de façon rétroactive a eu pour effet d'augmenter les dépenses assumées par le gouvernement du Québec de 310 366 $ pour l'exercice terminé le 31 mars 2000 et 180 596 $ pour celui terminé le 31 mars 1999.

4. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2000, ces dépôts totalisaient 248 406 $ (267 049 $ au 31 mars 1999).

5. ENGAGEMENTS

La Régie du logement s'est engagée en vertu de contrats de location-exploitation échéant jusqu'en 2011 à verser un montant de 2 022 290 $ pour des locaux, de l'aménagement et de l'équipement. Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2001	545 593 $
2002	144 068
2003	144 068
2004	144 068
2005	144 068
2006 et subséquent	900 425
	2 022 290 $

6. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 1999 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2000.